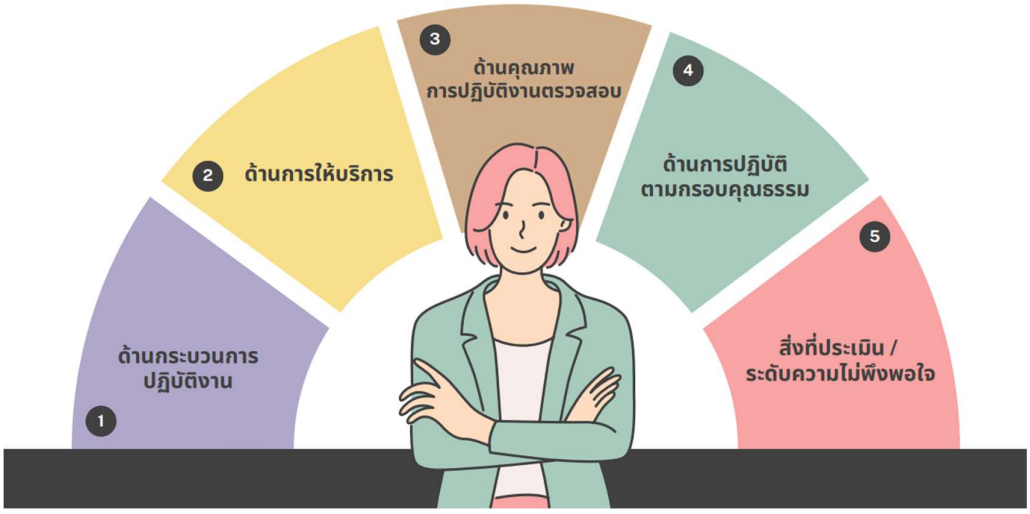
ความพึงพอใจของหน่วยรับตรวจต่อการปฏิบัติงาน ของกลุ่มตรวจสอบภายใน

หนังสือกรมบัญชีกลาง ที่ กค 0409.4/ว172 ลงวันที่ 3 มีนาคม 2565 เรื่อง หลักเกณฑ์การประเมินการประกันและการปรับปรุงคุณภาพงานตรวจสอบภายในภาครัฐจากภายนอกองค์กร ได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการตรวจสอบภายใน ด้านการกำกับดูแล (Governance) ประเด็นที่ 2 การประเมินคุณภาพงานตรวจสอบภายใน ข้อ 6) มีการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้เสียและสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจเสนอคณะกรรมการตรวจสอบหรือหัวหน้าหน่วยงานภาครัฐ (ในกรณีที่ไม่มีคณะกรรมการตรวจสอบ)

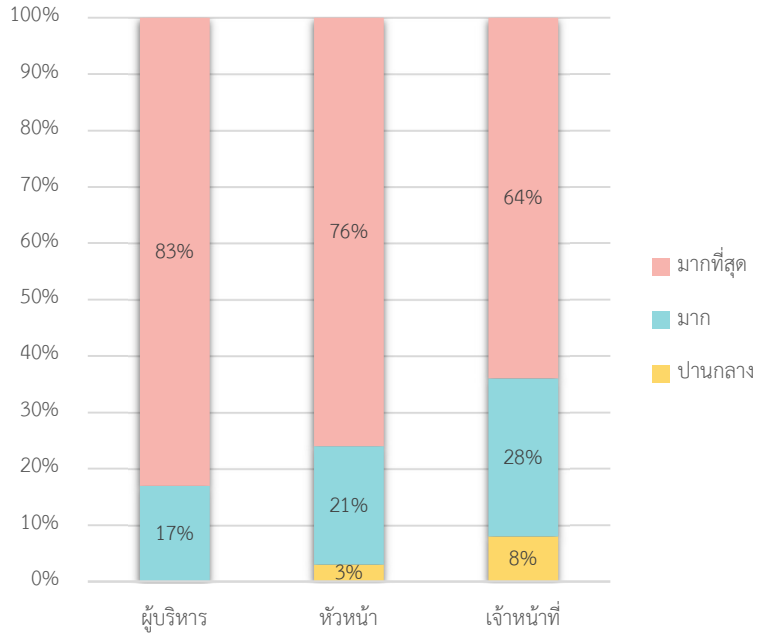
กลุ่มตรวจสอบภายใน ได้ออกแบบสำรวจความพึงพอใจและให้หน่วยรับตรวจประเมินผลการดำเนินการของเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน ตามแผนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 58 หน่วยรับตรวจ



แบบสำรวจความพึงพอใจประกอบด้วยคำถาม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการ ด้านคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบ ด้านการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม และสิ่งที่ประเมิน/ ระดับความไม่พึงพอใจ มีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น 263 คน โดยแบ่งออกเป็นระดับผู้บริหาร หัวหน้ากลุ่มงาน และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ผลการสำรวจในระดับพึงพอใจมากที่สุด สรุปได้ดังนี้

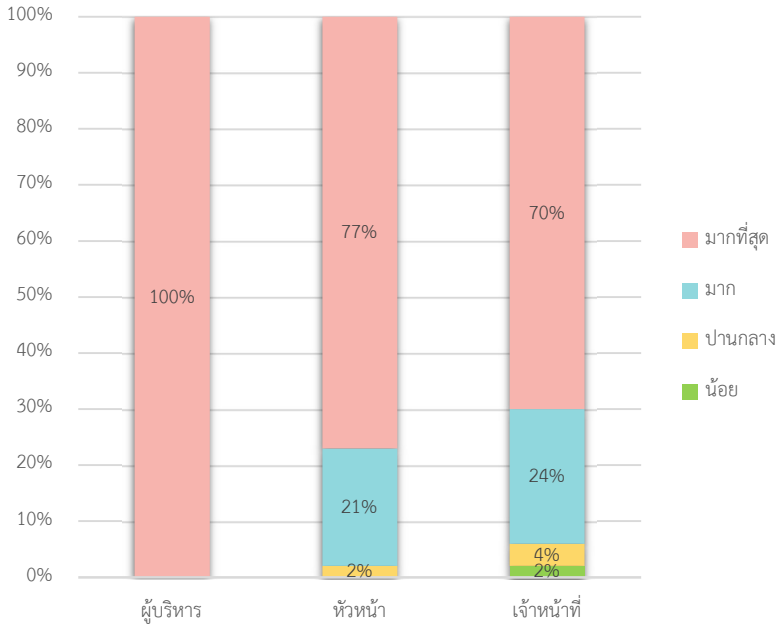
ด้านที่ 1 ด้านกระบวนการปฏิบัติงาน

ความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบ

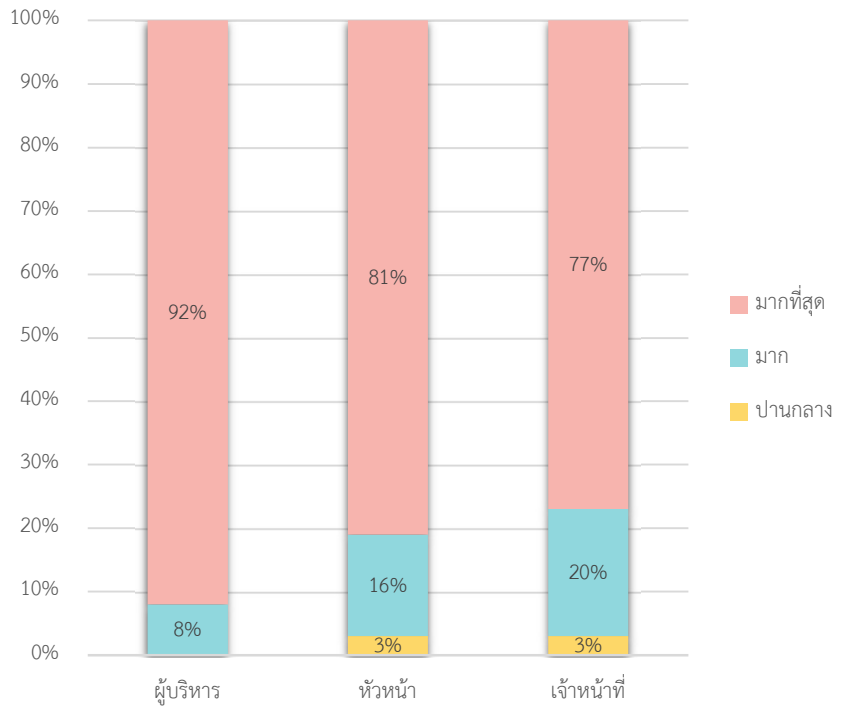


ด้านที่ 2 ด้านการให้บริการ

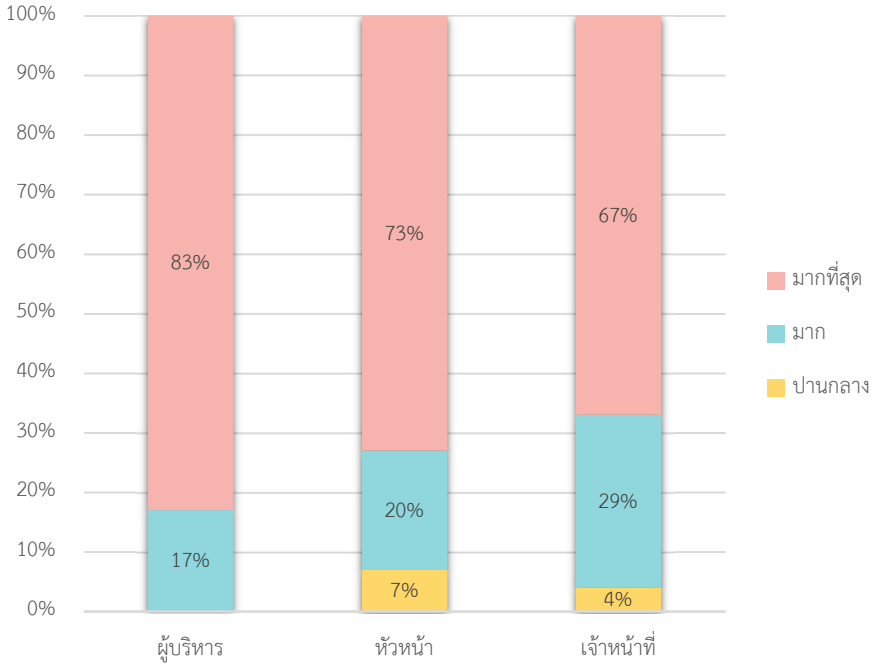
2.1 การติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในกลุ่มตรวจสอบภายใน



2.2 การให้คำปรึกษา / ข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่กลุ่มตรวจสอบภายใน

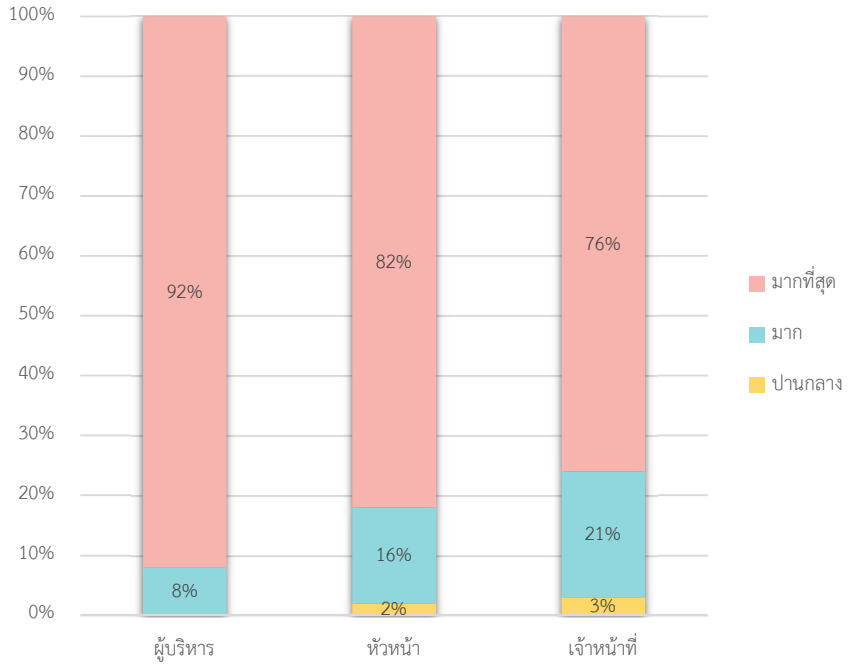


2.3 การเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน

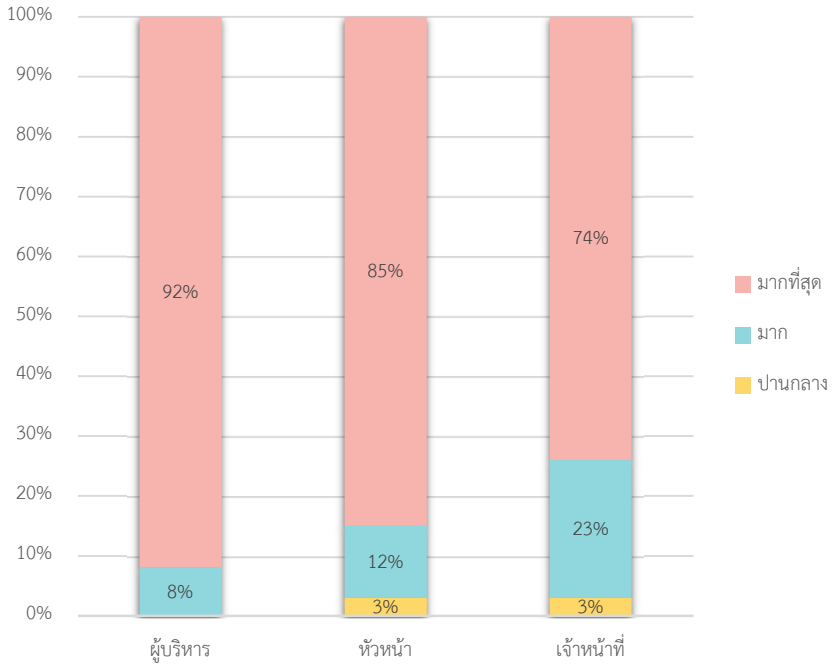


ด้านที่ 3 ด้านคุณภาพการปฏิบัติงานตรวจสอบ

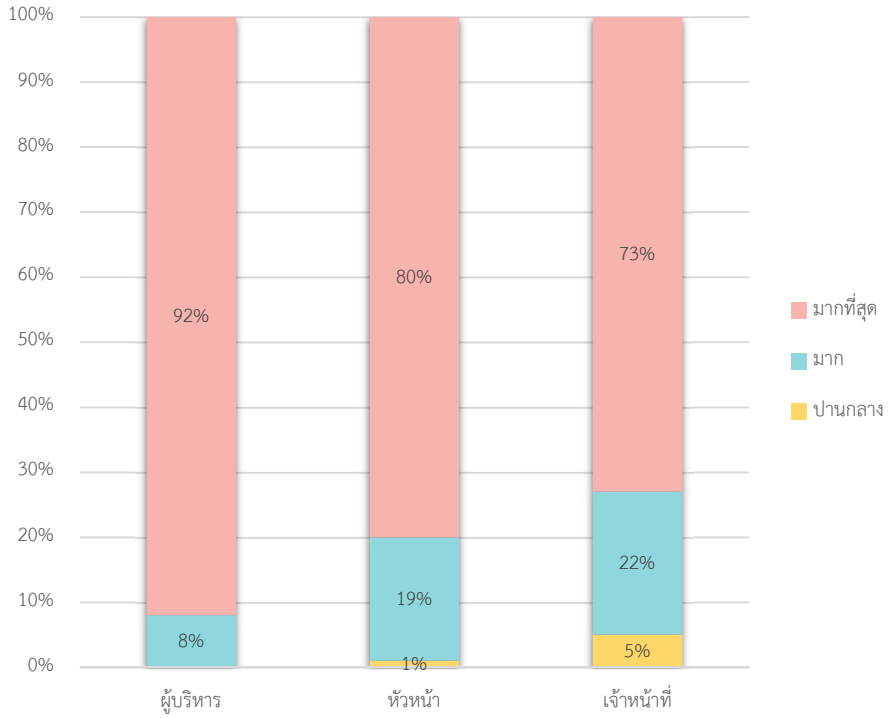
3.1 ผลการตรวจ/ การให้ความคิดเห็นเป็นประโยชน์หรือเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ



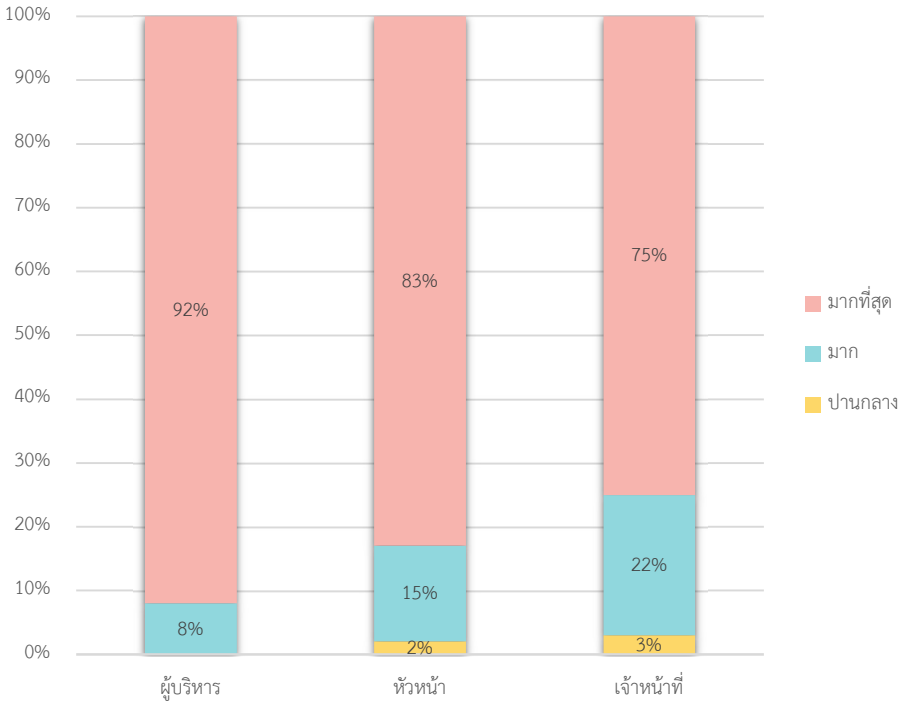
3.2 การตรวจสอบเพิ่มความมั่นใจในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจ



3.3 ความน่าเชื่อถือของการปฏิบัติงานตรวจสอบ

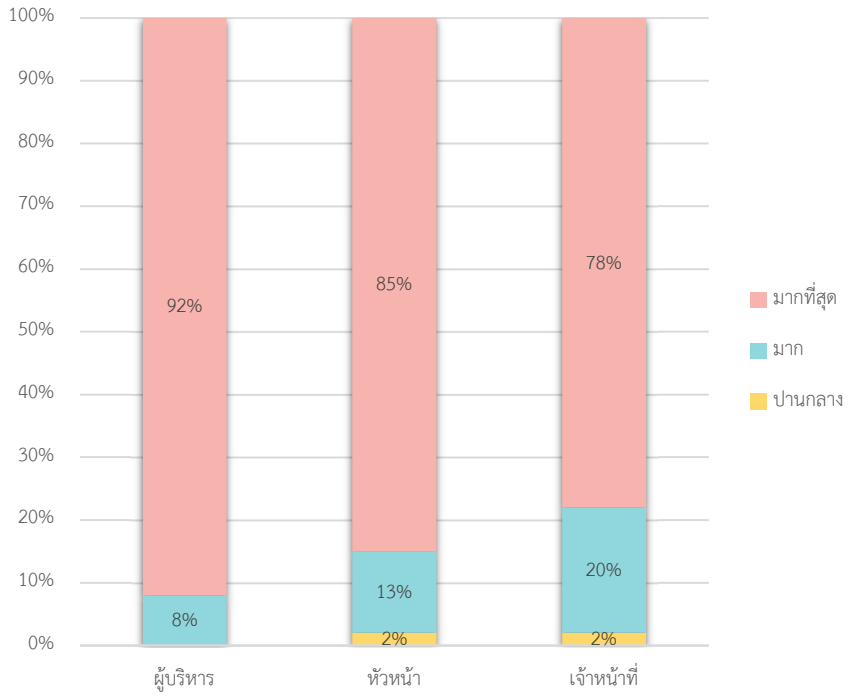


3.4 ข้อสังเกต/ ข้อเสนอแนะมีส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้หน่วยรับตรวจมีการควบคุมภายในเพียงพอและเหมาะสม

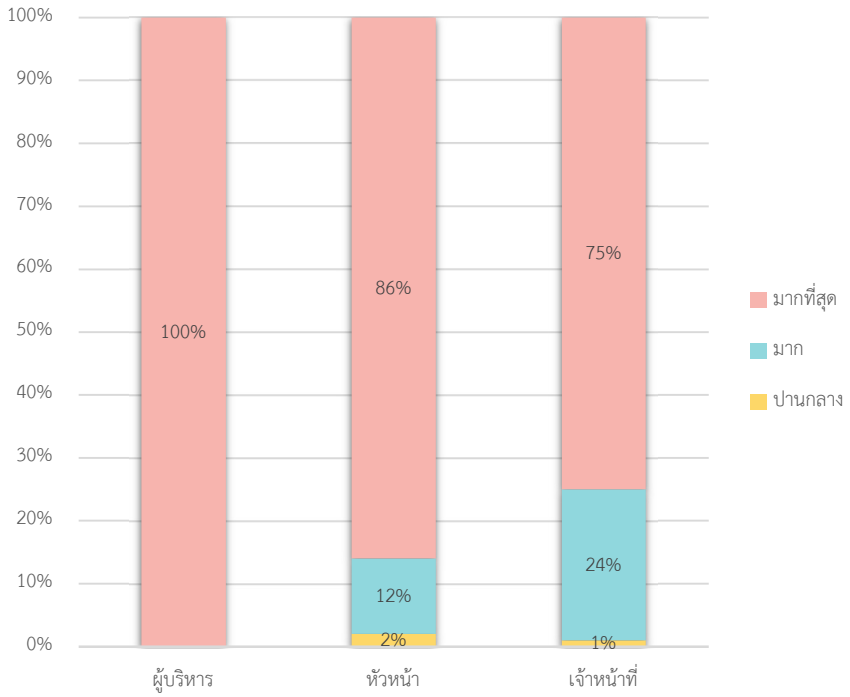


ด้านที่ 4 ด้านการปฏิบัติตามกรอบคุณธรรม

4.1 ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริตรับผิดชอบต่อหน้าที่

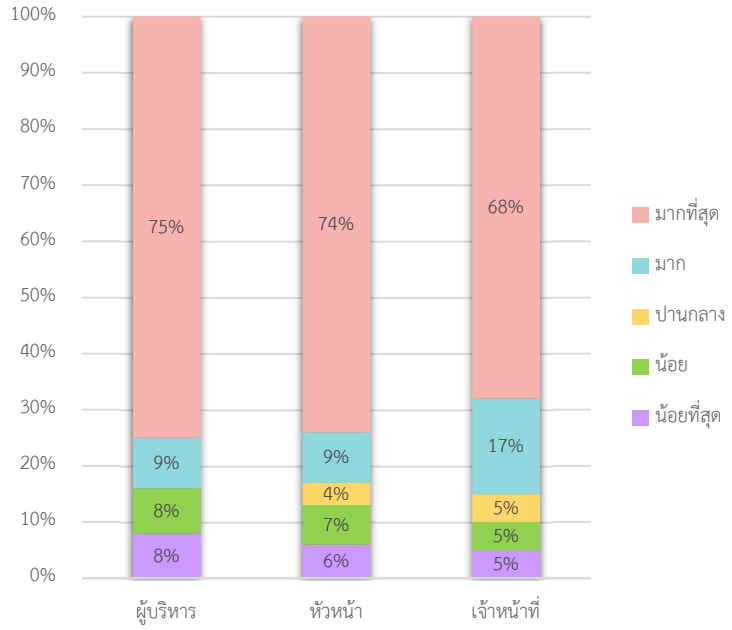


4.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเป็นอิสระเปิดโอกาสให้หน่วยรับตรวจชี้แจงเหตุผล และแนวทางการแก้ไข

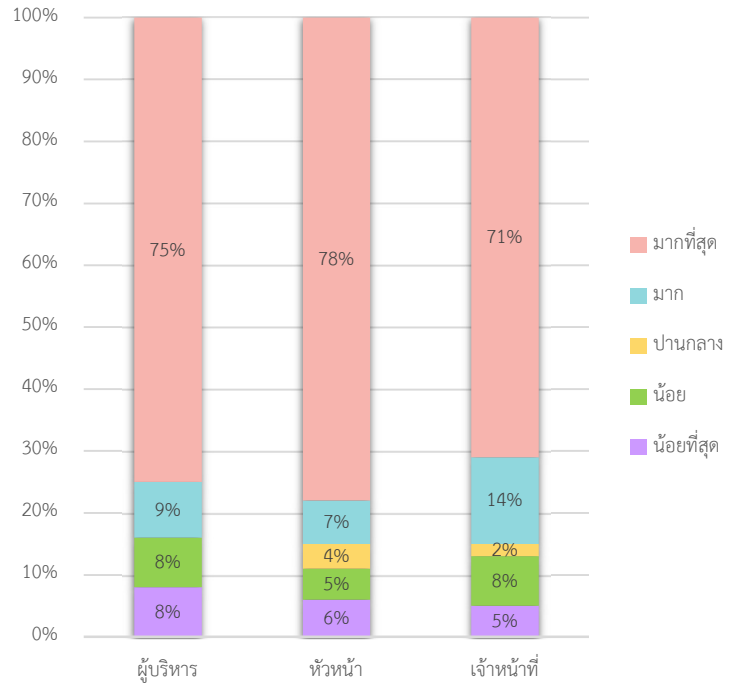


ด้านที่ 5 สิ่งที่ประเมิน/ ระดับความพึงพอใจ

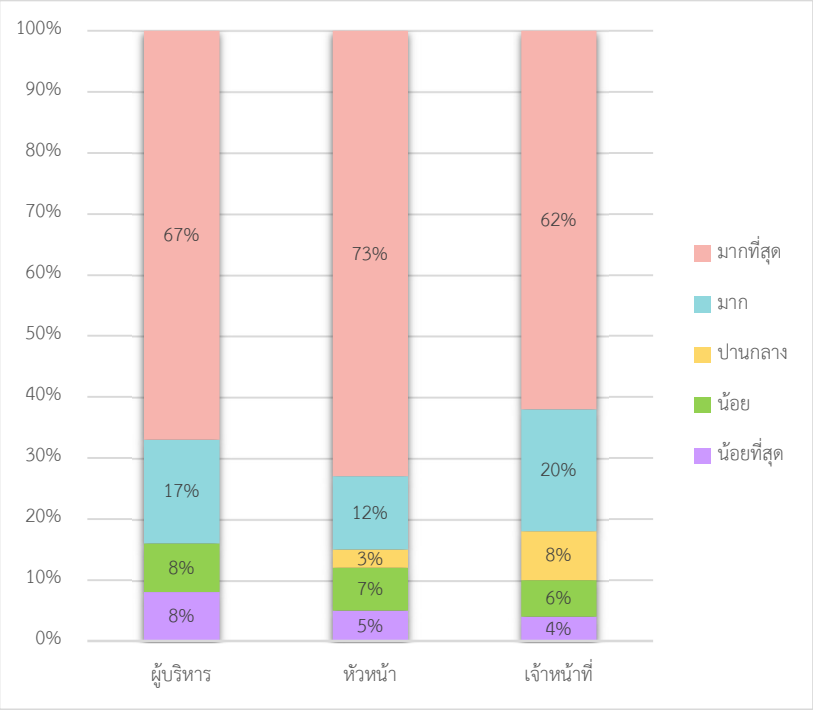
5.1 กระบวนการปฏิบัติงานตรวจสอบ (เช่น ความชัดเจนของวัตถุประสงค์และขอบเขตการขอข้อมูลการให้คำปรึกษา)



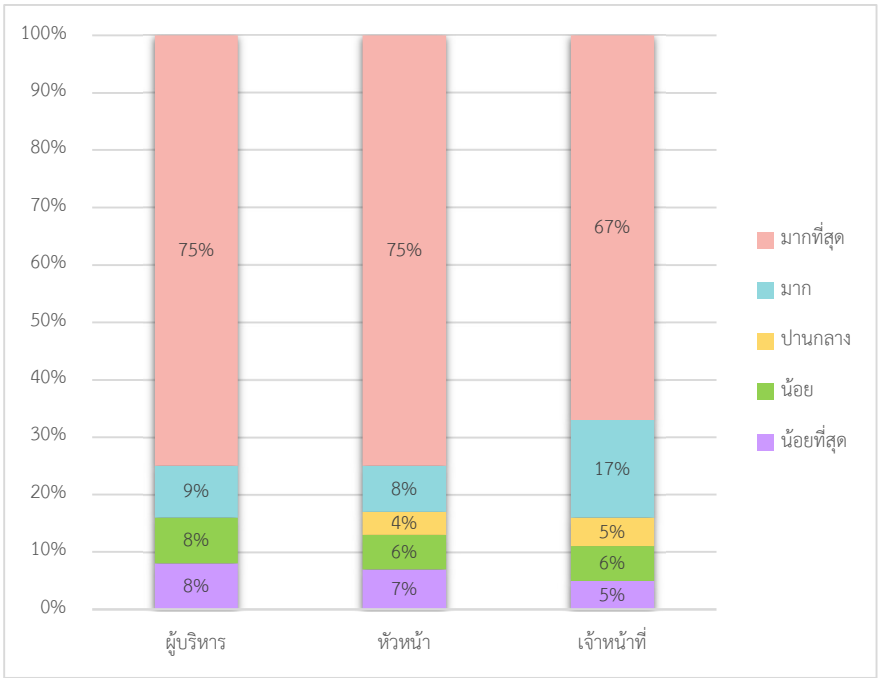
5.2 เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน (เช่น ทักษะความรู้ ความซื่อสัตย์ ความเที่ยงธรรม ความคิดสร้างสรรค์)



5.3 ช่องทางการติดต่อหน่วยงาน (เช่น โทรศัพท์, Application Line, อีเมล,เว็บไซต์)



5.4 คุณภาพของรายงานการตรวจสอบ (เช่น รวดเร็ว ถูกต้อง ข้อเสนอแนะเป็นประโยชน์)



ผู้ตอบแบบสำรวจได้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะแก่กลุ่มตรวจสอบภายใน สรุปได้ดังนี้

1) ตรวจสอบหน่วยงานทุก 3 ปี เพื่อลดความเสี่ยง ความผิดพลาด และการสร้างความเข้าใจให้ปฏิบัติอย่างถูกต้อง ให้การช่วยเหลือด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

2) ควรเพิ่มความถี่ของการตรวจสอบแนะนำให้มากขึ้น

3) การกำหนดวันเวลาที่เข้าตรวจสอบควรเข้าตรวจสอบกลางปี เนื่องจากช่วงสิ้นปีมีภาระงานจำนวนมาก

4) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำปรึกษาอย่างดี มีความสามารถในการตรวจและแนะนำ ทำให้การทำงานถูกต้องตามระเบียบฯ

5) ควรออกระเบียบหรือทบทวนระเบียบที่เกี่ยวข้องให้เป็นปัจจุบัน และควรจัดอบรมเกี่ยวกับแนวปฏิบัติทุกปี เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน

6) จัดทำแบบฟอร์มการจัดซื้อจัดจ้างให้หน่วยรับตรวจใช้เป็นแนวเดียวกัน รวมทั้งควรจัดอบรมเกี่ยวกับระบบการจัดซื้อจัดจ้างและการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ

7) ควรเพิ่มตัวอย่างเอกสาร และแนวทางการทำงานที่จำเป็นในการปฏิบัติงานของหน่วยรับตรวจเพื่อสร้างความเข้าใจและการนำไปปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

8) การสับเปลี่ยนหมุนเวียน โยกย้ายเจ้าหน้าที่ทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง บุคลากรไม่เพียงพอต่อภาระงานที่ต้องปฏิบัติ

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร รวมทั้งเป็นไปตามหลักเกณฑ์ที่กรมบัญชีกลางกำหนด กลุ่มตรวจสอบภายในพิจารณาแล้ว เห็นควรรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจจากผู้มีส่วนได้เสียต่อการปฏิบัติงานของกลุ่มตรวจสอบภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ต่อเลขาธิการ และคณะกรรมการตรวจสอบกองทุนประกันสังคม และคณะกรรมการตรวจสอบกองทุนเงินทดแทนเพื่อทราบ และกลุ่มตรวจสอบภายในจะนำข้อสังเกตมาปรับปรุงแก้ไขการทำงานต่อไป